BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai strategi komunikasi PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat dalam menangani keluhan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Keluhan pelanggan terjadi karena kebutuhan pelanggan yang tidak terpenuhi. Keluhan ini disebabkan karena banyak faktor, salah satunya penyampaian informasi yang kurang tepat. Daerah pelosok di Sumatera Barat yang terkendala sinyal tidak bisa melakukan pengaduan secara *online* dikarenakan penyebaran sinyal yang kurang merata, sehingga PLN menyediakan kantor – kantor kecil untuk masyarakat yang tinggal dipelosok untuk memudahkan dalam proses penyebaran informasi dan pengaduan.
2. PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat melakukan pendidikan dan pelatihan kepada petugas PLN untuk melakukan edukasi mengenai kelistrikan dan mengatasi masalah keluhan pelanggan yang terjadi. Tujuannya adalah untuk menyesuaikan sumber daya dengan perkembangan teknologi saat ini. Petugas akan dibekali ilmu dan mengikuti tes sertifikasi mengenai pelatihan yang diikuti. Ketika pelanggan melakukan pengaduan, maka petugas akan menangani keluhan tersebut berdasarkan kebutuhan pelanggan.
3. Strategi komunikasi yang dilakukan PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat menggunakan komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Dalam hal ini PLN akan menanggapi keluhan pelanggan dan memberikan informasi dari program yang ada pada PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat. Untuk daerah pelosok di Sumatera Barat, petugas akan melakukan sosialisasi dengan mengumpulkan pelanggan dan memberitahu mengenai informasi pelayanan di PLN.

5.2 Saran

Untuk aktivitas pelayanan pada PT PLN Unit Induk Wilayah Sumatera Barat sudah mencakup kepada hal-hal yang dibutuhkan oleh pelanggan. Dalam hal ini PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat melakukan strategi komunikasi yang mudah diakses oleh pelanggan. Namun dalam hal ini yang harus diperbaiki oleh perusahaan yaitu menyesuaikan kebutuhan pelanggan dengan teknologi saat ini. Dalam hal ini di Sumatera Barat tidak semua masyarakat yang menggunakan alat komunikasi yang canggih salah satunya android dan sinyal internet. Oleh karena itu, PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat menyediakan informasi pelayanan yang mudah dicapai masyarakat, seperti petugas PLN mendatangi rumah pelanggan sesuai dengan ketentuan dan aturan untuk melakukan pengecekan apakah masyarakat sudah puas atau belum terhadap pelayanan PLN. Kemudian PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat harus melakukan evaluasi secara berkala terhadap strategi komunikasi dan umpan balik terhadap keluhan pelanggan di daerah pelosok.